

**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт социально-  
гуманитарных наук

\_\_\_\_\_  
29.05.2018 Е. В. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
к ОП ВО от 27.06.2018 №084-2442**

**дисциплины** Б.1.44 Психология общения и переговоров  
**для специальности** 37.05.02 Психология служебной деятельности  
**уровень** специалист **тип программы** Специалитет  
**специализация** Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Психология развития и возрастное консультирование

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, утверждённым приказом Минобрнауки от 19.12.2016 № 1613

Зав.кафедрой разработчика,  
д.психол.н., проф.  
(ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_  
29.05.2018  
(подпись)

Е. Л. Солдатова

Разработчик программы,  
доцент  
(ученая степень, ученое звание,  
должность)

\_\_\_\_\_  
15.05.2018  
(подпись)

В. В. Козлов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: усвоение основных понятий психологии общения, механизмов и принципов общения и ведения переговоров. Задачи: – освоение структуры общения: содержания перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон; – усвоение функций и видов общения; – формирование представления о механизмах взаимопонимания и эффектах (ошибках) межличностного восприятия; – освоение форм невербального общения; стилей и позиций в общении; – усвоение понятия, цели, задач и основных принципов переговоров без поражения; – освоение основных методов ведения переговоров; – овладение конкретными техниками и приемами снижения эмоционального напряжения у собеседника.

## Краткое содержание дисциплины

Общение как специальный предмет исследования. Функции и виды общения. Структура общения. Перцептивная сторона общения: механизмы взаимопонимания и эффекты (ошибки) межличностного восприятия. Коммуникативная сторона общения: барьеры непонимания; преодоление барьеров. Интерактивная сторона общения: позиция в общении; стиль общения. Понятие, цель, задачи и основные принципы ведения переговоров без поражения. Характеристика основных методов ведения переговоров. Активное слушание собеседника. Способы регуляции эмоционального напряжения собеседника.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Знать: функции, задачи, основные виды и структуру общения;
	Уметь: реализовывать эффективные технологии общения;
	Владеть: языком поддержки собеседника.
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия психологии общения;
	Уметь: организовывать деловое общение и переговорные мероприятия в соответствии с межкультурными различиями потенциальных участников процесса;
	Владеть: -
ОК-6 способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния	Знать: методы саморегуляции в ситуациях конфликтного общения;
	Уметь: применять методы саморегуляции в ситуациях конфликтного общения;
	Владеть: -
ОК-7 способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Знать: основные виды и структуру общения;
	Уметь: -
	Владеть: методами аргументации и убеждения;
ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	Знать: функции, задачи, основные виды и структуру общения;

	Уметь:- Владеть:навыками эффективной письменной и устной коммуникации;
ПК-10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	Знать:- Уметь:организовывать психологическое пространство и взаимодействие в формате переговорного процесса, делового и личного общения; Владеть:методами и приемами эффективного психологического взаимодействия с группой;
ПК-16 способностью эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности	Знать:- Уметь:применять различные психодиагностические, профилактические и коррекционно-развивающие техники в работе с группой. Владеть:общей, профессиональной, информационной и психологической культурой общения и ведения переговорного процесса;
ПК-17 способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	Знать:- Уметь:учитывать факторы, влияющие на успешность личного и делового общения, переговорного процесса; Владеть:навыками организации, проведения и мониторинга эффективности общения и переговоров;

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.26 Психология развития и возрастная психология, Б.1.21 Психология личности	ДВ.1.06.01 Практикум по применению психотерапевтических методов в процессе психологического сопровождения служебной деятельности, В.1.12 Спецпрактикум по психологическому консультированию

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.26 Психология развития и возрастная психология	Знать: периодизацию развития личности, кризисные и стабильные периоды; Уметь: понимать психологическую реальность, стоящую за поведением и деятельностью человека на разных возрастных этапах; Владеть: методами исследования личности (наблюдение, эксперимент, беседу, анализ продуктов деятельности, тесты и социально-психологические методы) применимо ко всем разделам возрастной психологии в практической

	работе специалиста.
Б.1.21 Психология личности	Знать: особенности, условия и факторы формирования личности; Уметь: применять методы анализа, обобщения и синтеза к определению условий и факторов становления личности; Владеть: основными приёмами диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп.

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия</i>	48	48
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	60	60
Доклад	12	12
Реферат	12	12
Анализ художественных произведений	16	16
Составление опорных конспектов	10	10
Подготовка к экзамену	10	10
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Психология общения.	12	4	8	0
2	Психология переговоров.	36	12	24	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение как специальный предмет исследования.	2
2	1	Функции, виды и структура общения.	2
3	2	Информационное и артистическое направление подготовки к переговорам.	2
4	2	Логическое и этическое направление подготовки к переговорам.	2

5	2	Социально-психологическое и полемическое направление подготовки к переговорам.	2
6	2	Организационно – процедурное и целевое направление подготовки к переговорам.	2
7	2	Лексическое направление подготовки к переговорам и возможные жанры проведения переговоров.	2
8	2	Определение мотивов и интересов всех участников переговоров, тактическая модель переговоров.	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1-2	1	Общение как специальный предмет исследования.	4
3-4	1	Усвоение функций, видов и структуры общения.	4
5-6	2	Области сбора информации для подготовки к переговорам. Способы самопредъявления в переговорах.	4
7-8	2	Роль логики в переговорах . Основные этические ошибки.	4
9-10	2	Социальные и психологические характеристики участников переговоров и необходимость их учитывать.	4
11-12	2	Способы организационно-процедурного управления переговорами. Виды целей коммуникации.	4
13-14	2	Способы развития лексического запаса. Цена красноречия в переговорах. Жанры переговоров и публичных выступлений.	4
15	2	Способы диагностики актуальных интересов участников переговоров. Актуализация интересов и мотивов. Тактическая модель переговоров.	2
16	2	Методы снижения эмоционального напряжения. Методы работы с предъявлением недостатков.	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка доклада	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф.	12

	Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	
Написание реферата	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	12
Анализ художественного произведения и фильма	Рассказ Шукшина «Срезал», Фильм «Переговорщик»	16
Составление опорных конспектов/учебных схем	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	10
Подготовка к экзамену	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	10

## 6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Сравнительная характеристика дисциплинарного и личностно-ориентированного взаимодействия.	2
Деловая игра	Практические занятия и семинары	Сравнительная характеристика дисциплинарного и личностно-ориентированного взаимодействия.	4
Разбор конкретных ситуаций	Практические занятия и семинары	Характеристика и диагностика мотивов непослушного поведения	2
Ролевая игра	Практические занятия и семинары	«Я-сообщение» как эффективный способ выражения негативных эмоций и чувств. Техники снижения эмоционального напряжения у собеседника.	4
Фрагменты тренинга	Практические занятия и семинары	Психологическая поддержка ребенка. Техника активного слушания взрослым ребенком.	4
Психогимнастика	Практические занятия и семинары	С целью обеспечения работоспособности участников тренинговой группы и с целью обеспечения комфортной атмосферы в группе	6

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

## 7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Психология общения.	ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Реферат	1
Психология общения.	ОК-7 способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	Реферат	2
Психология общения.	ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.	3
Психология	ОК-6 способностью проявлять психологическую	Доклад	4

переговоров.	устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния		
Все разделы	ПК-17 способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	Экзамен	5
Все разделы	ПК-16 способностью эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности	Экзамен	6
Все разделы	ПК-10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	Доклад	7
Все разделы	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Реферат	8

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.		Зачтено: 1. наличие четкой и логичной структуры текста; 2. наличие в эссе авторской позиции по рассматриваемой проблематике; 3. сдача эссе в установленный срок Не зачтено: заимствованная работа без авторской переработки; отсутствие авторской позиции; отсутствие логики и последовательности в изложении текста; нарушение срока сдачи.
Реферат	Индивидуальная письменная работа	Зачтено: содержание реферата соответствует выбранной теме; включает все структурные компоненты (оглавление, введение, основную часть (3-5 пунктов), заключение); библиографический список оформлен в соответствии с требованиями и включает современную научную литературу в том числе статьи из периодических изданий за последние 5 лет. Не зачтено: содержание реферата не в полной мере раскрывает выбранную тему; отсутствуют какие-либо структурные компоненты реферата; библиографический список оформлен не в соответствии с требованиями и не включает современную научную литературу, в том числе, статьи из периодических изданий за последние 5



		лет.
Доклад	Устное выступление с докладом	Зачтено: соответствие содержания текста выбранной теме; наличие четкой и логичной структуры текста; логичная и лаконичная презентация; наличие примеров; сдача работы в установленный срок Не зачтено: несоответствие содержания текста выбранной теме; отсутствие четкой, логичной структуры текста и должного оформления работы; отсутствие презентации; слабое ориентирование в содержании работы.
Экзамен	Устный экзамен по билетам. В каждом билете по 3 вопроса (2 теоретических вопроса и 1 проблемная ситуация)	Отлично: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на вопросы; при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры. Хорошо: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на 2 вопроса; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Удовлетворительно: дан полный, развернутый, аргументированный, логически выстроенный ответ на 1 вопрос; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Неудовлетворительно: отсутствуют ответы на вопросы билета;

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Эссе. Анализ художественного произведения и фильма.	
Реферат	Примерные темы рефератов.docx
Доклад	Примерные темы докладов.docx
Экзамен	билеты (переговоры).docx

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений Текст Е. П. Ильин. - СПб. и др.: Питер, 2010. - 573 с.
2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с.
3. Корягина, Н. А. Психология общения Текст учебник для вузов по гуманитар. направлениям и специальностям Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова ; Высш. шк. экономики (Нац. исслед. ун-т). - М.: Юрайт, 2016. - 439, [1] с. ил.

4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.

*б) дополнительная литература:*

1. Успенская, О. А. Психология общения Текст учеб. пособие для практ. занятий О. А. Успенская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2008. - 112, [2] с. электрон. версия
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения. Учебник для колледжей Текст учебник для сред. проф. образования Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - 2-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 317, [1] с.
3. Горянина, В. А. Психология общения Учеб. пособие для вузов на фак. педагогики, психологии и соц. работы В. А. Горянина. - М.: Академия, 2002. - 415,[1] с.
4. Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Всемирнова, Ю. В. Психология общения Текст метод. рек. Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 14, [2] с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

**Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/56196">http://e.lanbook.com/book/56196</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Свободный
2	Дополнительная литература	Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/48344">http://e.lanbook.com/book/48344</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Свободный

**9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса**

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)

#### **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	369 (1)	Проектор, экран, ноутбук, звуковые колонки.